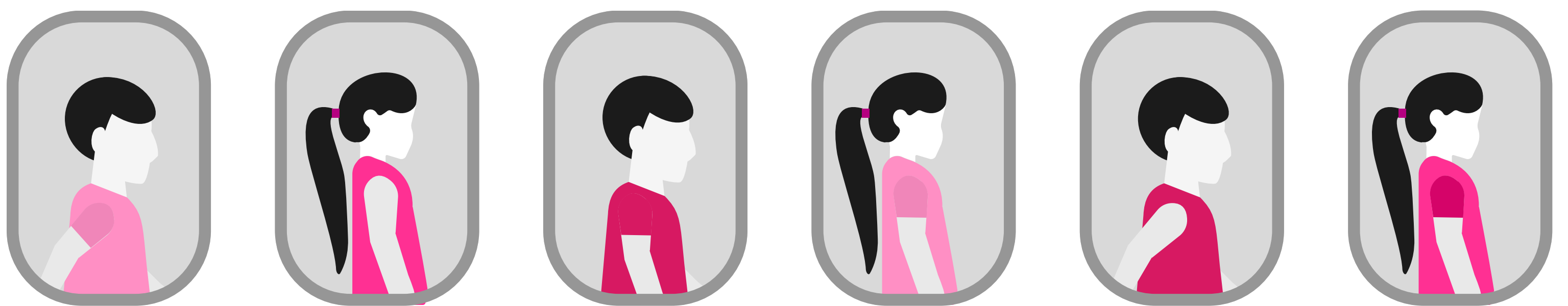


El cielo es de todos: prepárate para tu viaje

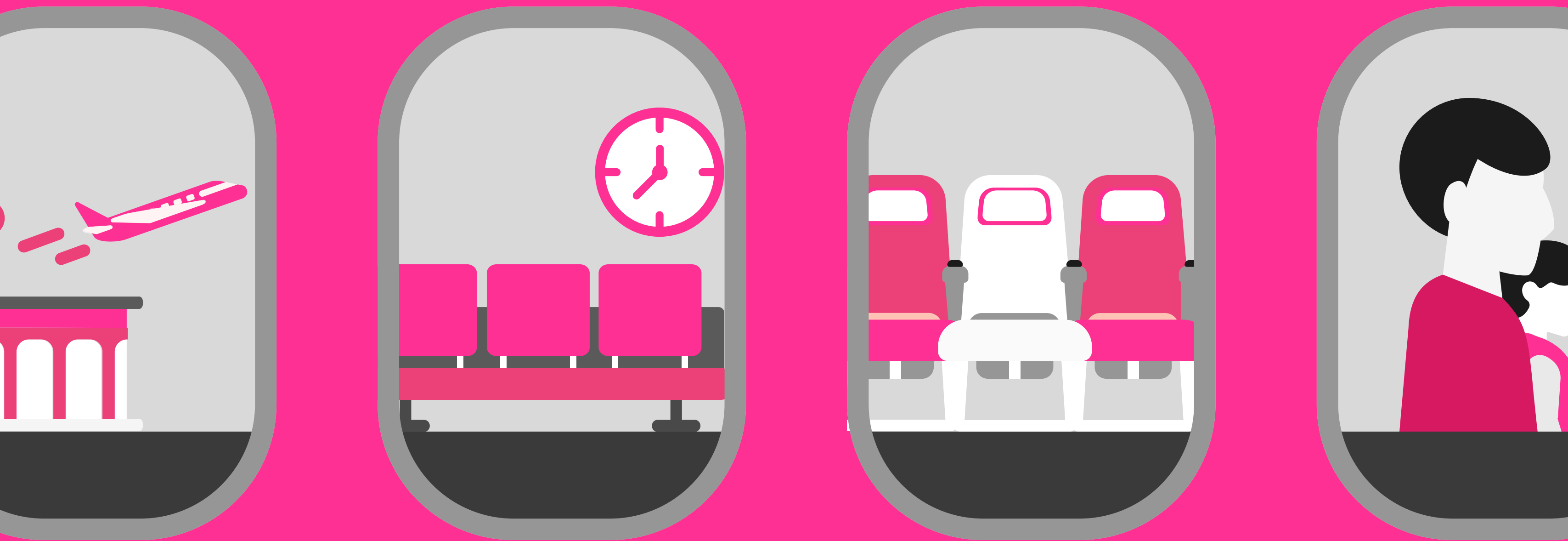
Guía para personas con discapacidad intelectual, psicosocial, neurodivergencia u otros diagnósticos relacionados.



¡Hola!

En avianca, junto a Lifesense, buscamos que tu experiencia de viaje sea accesible, cómoda y segura. Por ello, a continuación, te compartimos algunas recomendaciones útiles para cada etapa de tu viaje.

Recuerda que si una persona presenta una condición que le impide comprender las instrucciones de seguridad, satisfacer sus propias necesidades básicas (como ir al baño o comer), requiere administración de medicamentos o no puede asistirse en su propia evacuación debe viajar con un acompañante por su seguridad y la de todos los pasajeros.



Índice

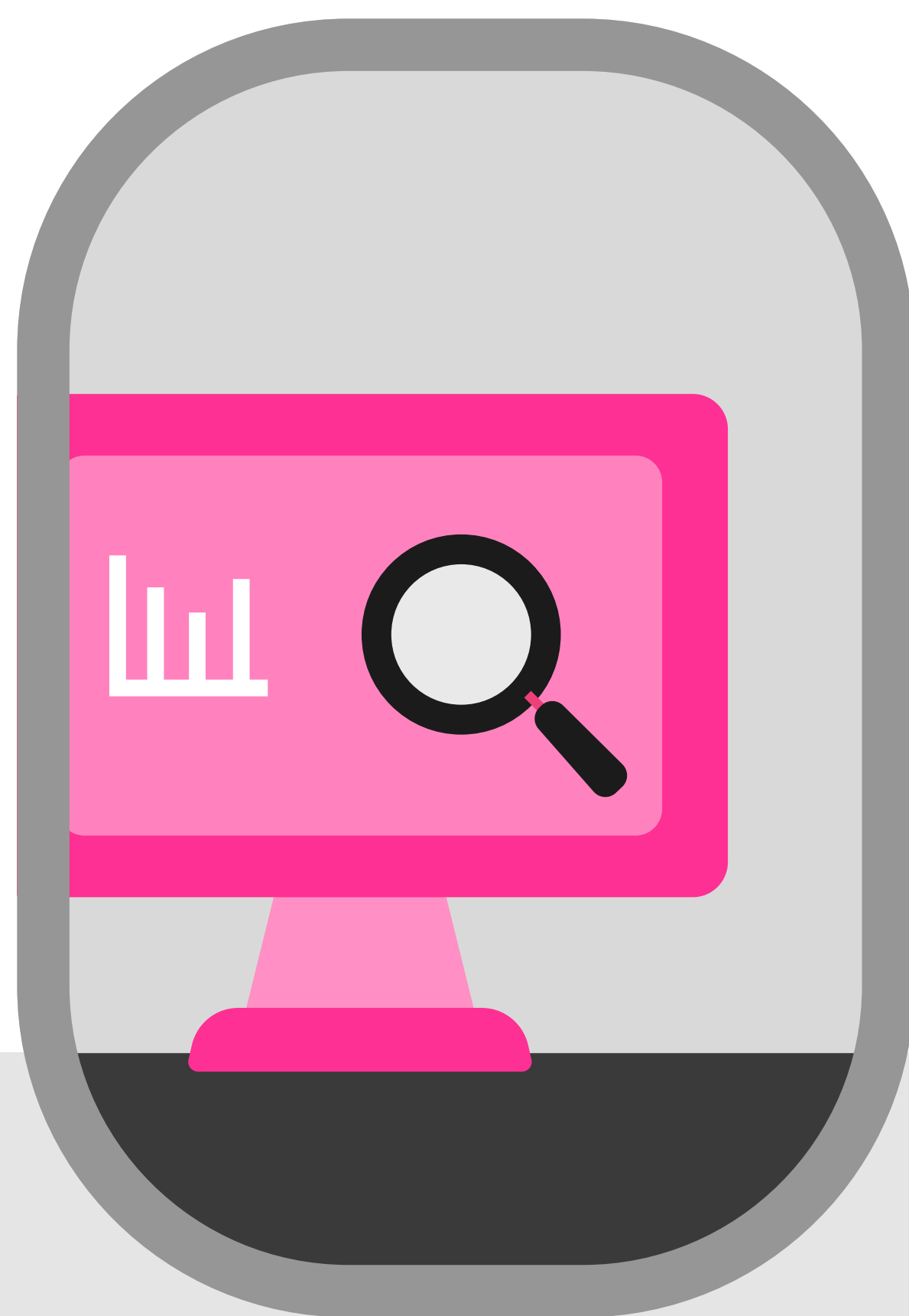
Antes de comprar el tiquete	1
En los preparativos del viaje	2
En el aeropuerto de origen	3
En la sala de abordaje	4
Al estar en el avión	5
Acompañante en el avión	6
En el aeropuerto de destino	7

Antes de comprar el tiquete

01.

Si el viajero es un familiar que presenta un diagnóstico mental o síntomas psicológicos que puedan interferir con su experiencia de viaje, te recomendamos evaluar (en lo posible, con la asesoría del médico tratante) si:

1. Se siente cómodo sentado por tiempos prolongados e interactuar con desconocidos.
2. Puede exponerse a situaciones diferentes a las de su día a día.
3. Requiere de un acompañante en el viaje o puede viajar solo.



Si lo deseas, puedes informarnos sobre cualquier condición que tú o tu familiar tengan a través de nuestros canales:

 **Web:** durante el flujo de compra o desde “Gestiona tu reserva”

 **Contact center:** comunícate directamente con nosotros y recibe apoyo de nuestros asesores.

Importante

Si la persona viaja acompañada, al menos uno de sus acompañantes debe estar dentro de la misma reserva.

En los preparativos del viaje 02.



Lleva ropa cómoda y objetos reconfortantes para el vuelo, que sean de un tamaño adecuado para cargarlos dentro de tu artículo personal.



Si vas a llevar líquidos, geles, jabón, aerosoles, entre otros, recuerda que estos no deben superar los 100 ml, 100 gr o 3.4 oz.



Carga tu termo vacío y llénalo de agua en los puntos de hidratación del aeropuerto, después de los filtros de seguridad.



Si estás consumiendo algún medicamento, no olvides cargarlos contigo y contar con las recomendaciones médicas.



Descansa antes del viaje, mantente hidratado y evita el consumo de sustancias psicoactivas (a menos de que sean parte de los medicamentos asignados por el médico tratante).



Ten en cuenta

- Si la persona que acompañas nunca ha viajado en avión o tiene miedo a volar: muéstrale videos de la experiencia a bordo y ensaya los comandos básicos como permanecer sentado y utilizar el cinturón de seguridad.
- Si la persona presenta conductas autolesivas: asegúrate de llevar los elementos necesarios para su protección, como guantes o cascos.

En el aeropuerto de origen

03.



En El Dorado de Bogotá, **puedes solicitar la cinta de Sunflower**. Nuestro equipo está entrenado para reconocer este cordón y prestar un servicio acorde a tus necesidades. Más información aquí: <https://eldorado.aero/servicios/sunflower>



Puedes utilizar cualquiera de los módulos disponibles según tu destino de viaje. En algunos aeropuertos, tenemos el counter de “asistencia especial” para brindarte un servicio especializado.

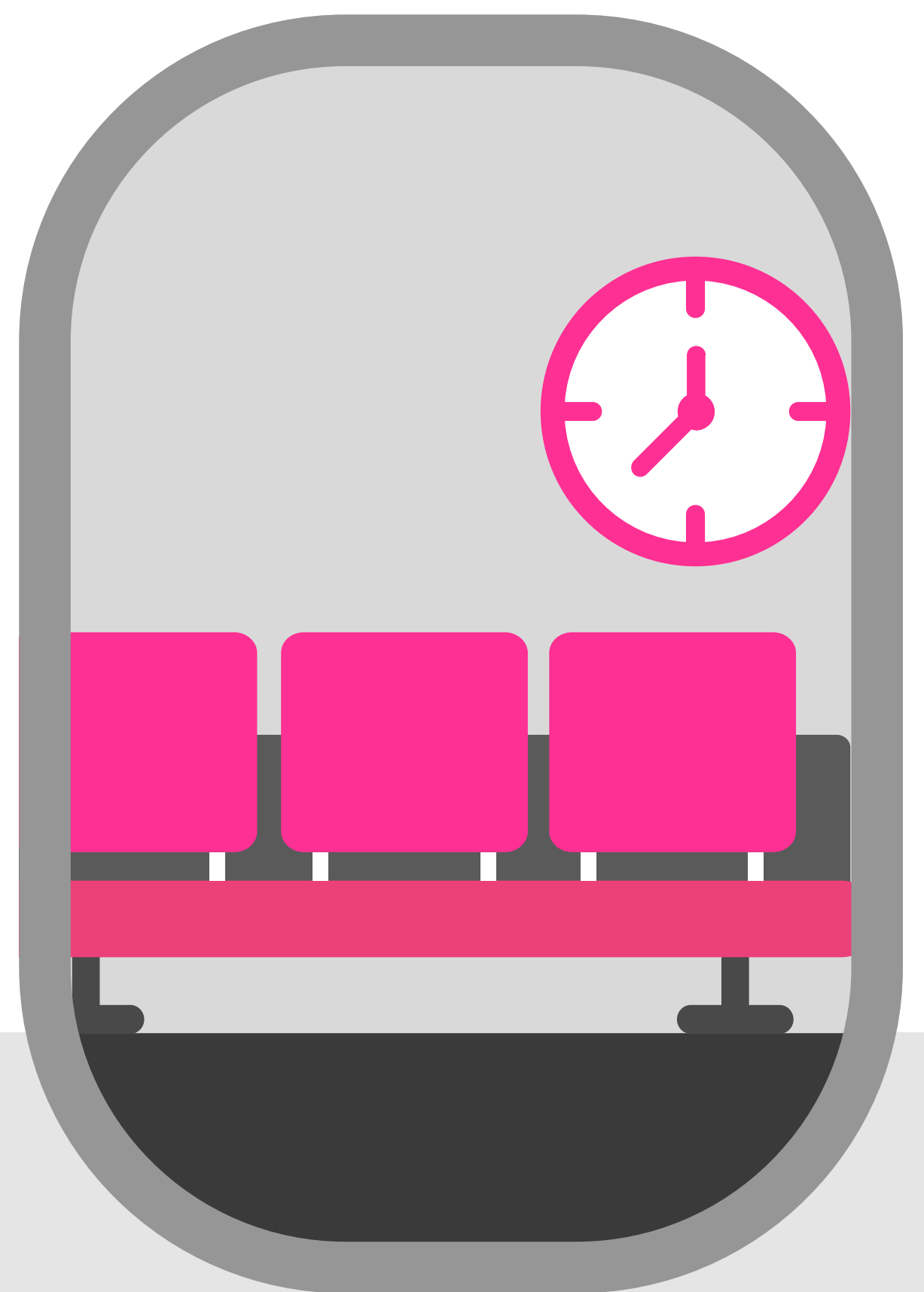


Puedes informar sobre tu condición a nuestros agentes en el módulo de check-in. Allí, por tu seguridad y la del vuelo, evaluaremos:

- Tu habilidad de escucha
- Seguimiento de instrucciones
- Capacidad de auto evacuación en caso de una emergencia.



Nuestro equipo puede hacerte preguntas de seguridad sobre tu equipaje u otros temas según el destino al que vayas.



Importante

- Estos procesos son exigidos por los países y no son de la aerolínea.
- Anticípate a los diferentes procesos del aeropuerto como controles de seguridad, migración, verificación de documentos, revisión de tu equipaje de mano y escáneres corporales.

Recuerda: Algunos aeropuertos pueden brindarte la posibilidad de usar filas alternas, consulta con el agente de seguridad para conocer más.

En la sala de abordaje

04.

Puedes acercarte a nuestros agentes en la sala de abordaje asignada a tu vuelo, auto identificarte e informarles sobre la asistencia que tú o tu familiar requieren.



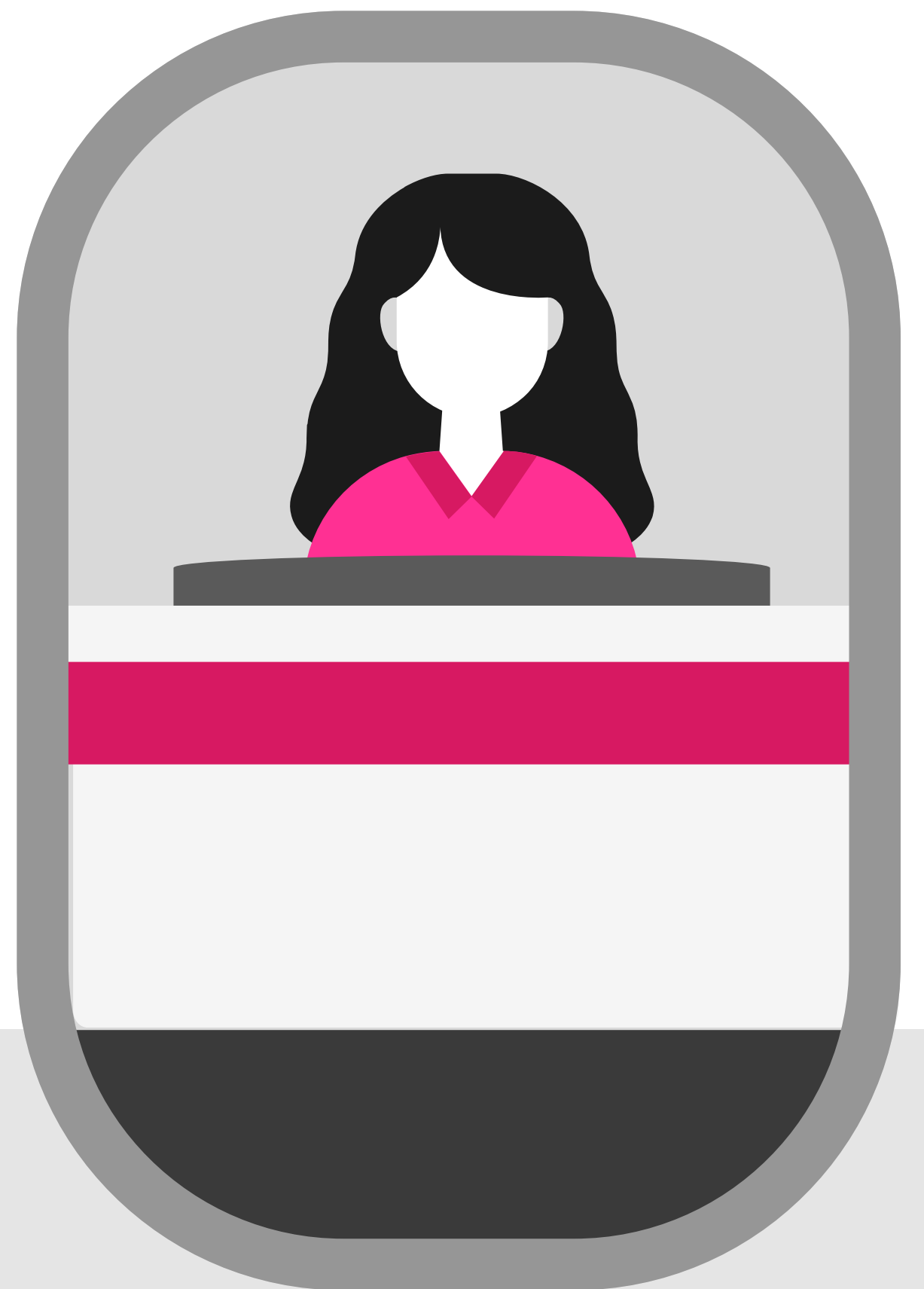
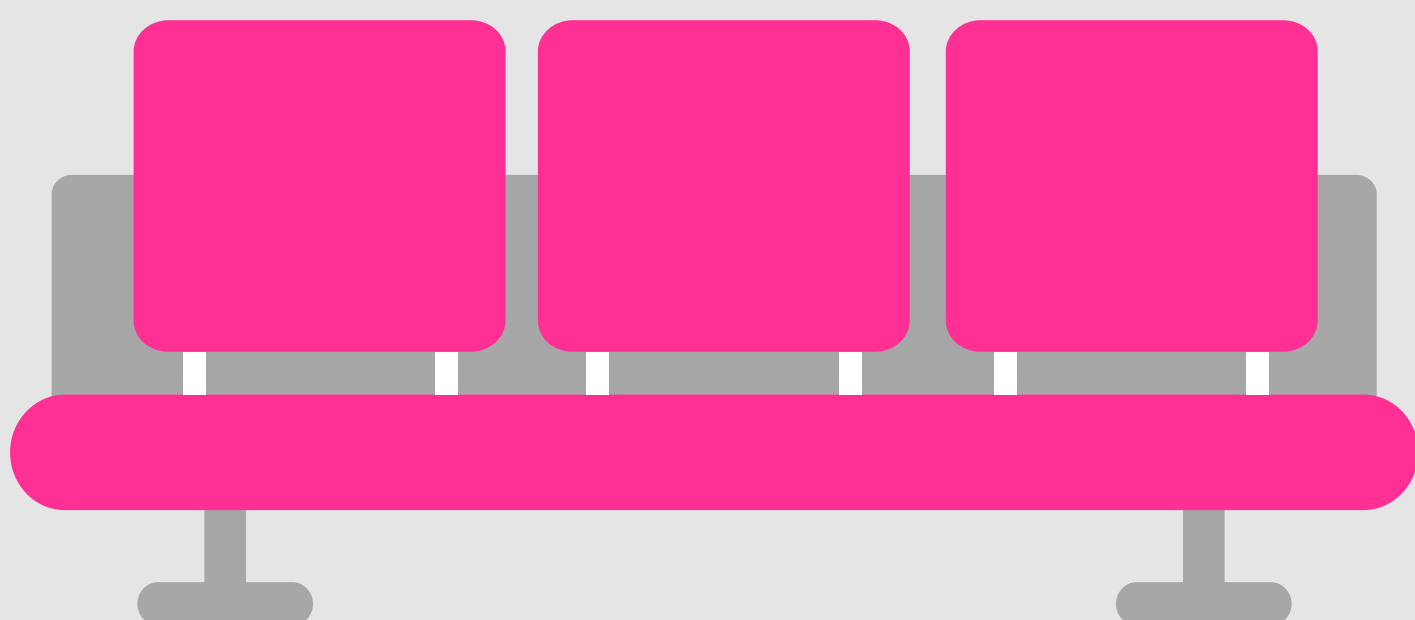
Comunícate con nuestros agentes en sala si deseas pre-abordar para tener tu espacio y tiempo para ubicarte en el avión. Si prefieres abordar al final, también puedes hacerlo.



Mantente pendiente de las pantallas y anuncios del vuelo por si hay algún cambio. Practica respiraciones lentas y profundas para una mayor relajación.



Si tu familiar es quien presenta una condición y es necesario esperar por un largo tiempo, puedes explicarle con un reloj cuánto tiempo falta para abordar.



Al estar en el avión

05.



Identifícate con un miembro de la tripulación si necesitas asistencia durante el vuelo.



Durante las fases más relevantes del vuelo (despegue, aterrizaje y turbulencia), permanece sentado en tu silla con el cinturón abrochado. Apoya a tu familiar si lo necesita.



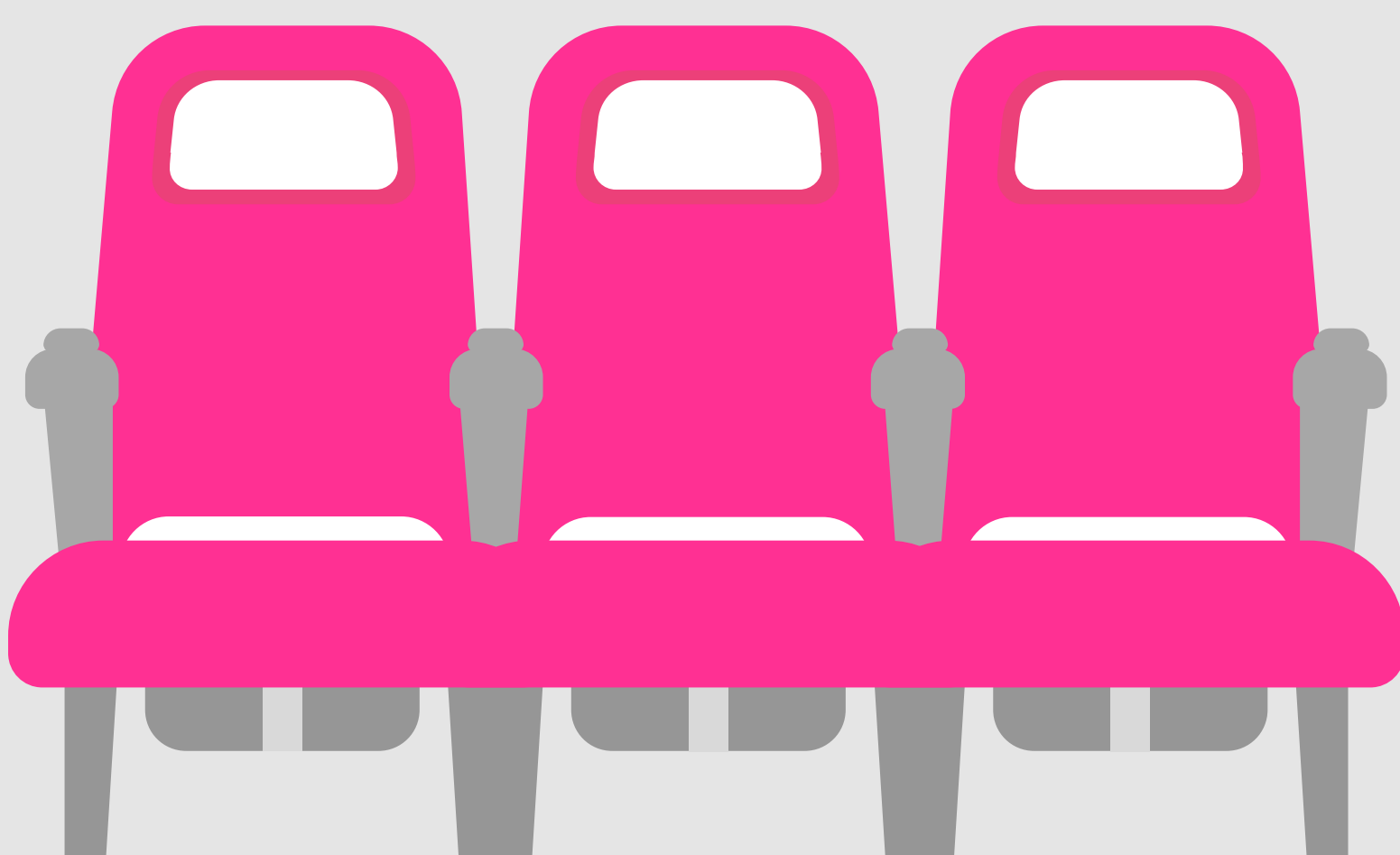
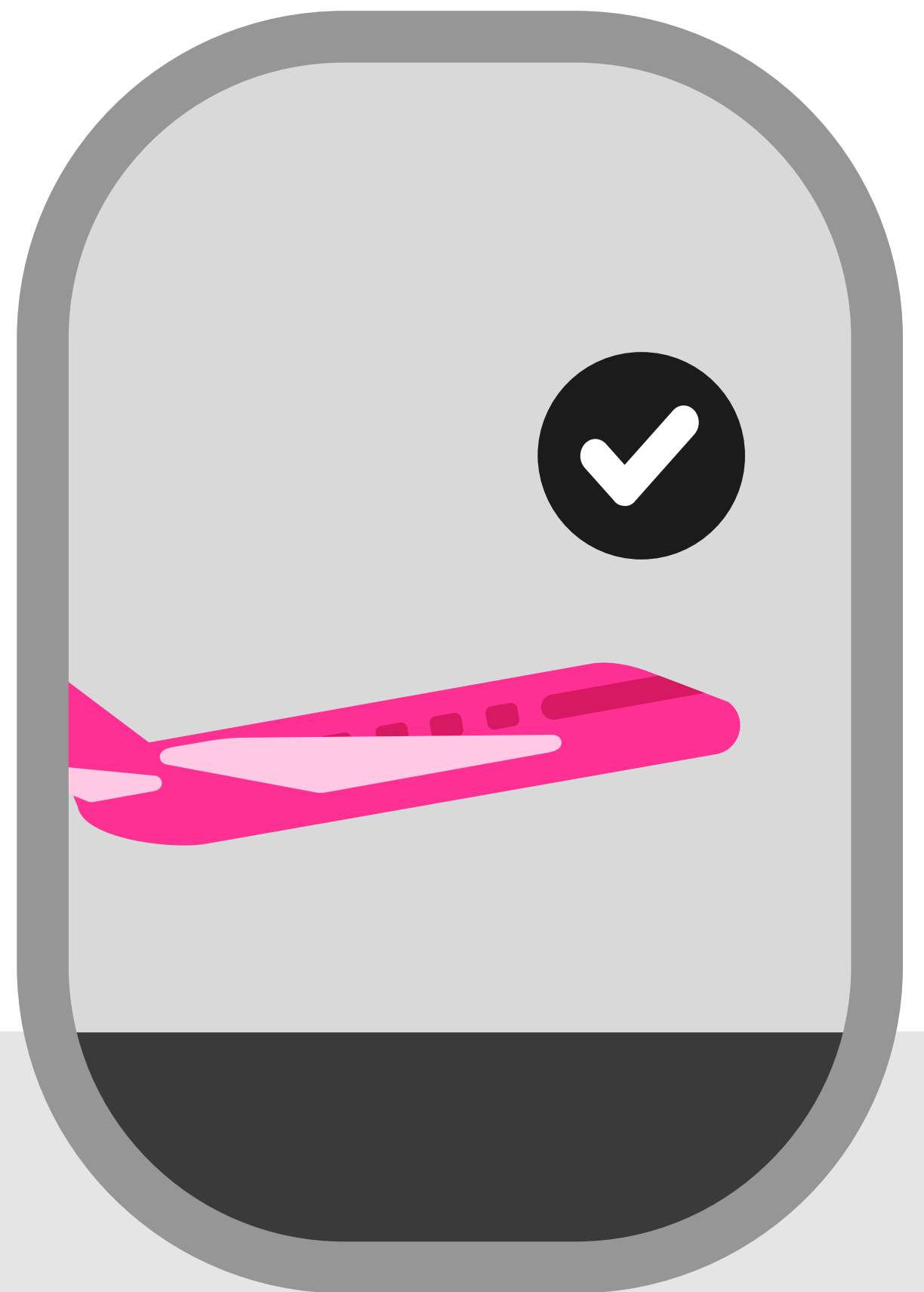
Dependiendo de la ruta y cabina en la que vuelas, encontrarás la opción de servicio y/o venta a bordo disponible.



Si tú o tu familiar son sensibles a estímulos sensoriales, pueden utilizar audífonos, tapa ojos o ropa con texturas agradables. Los ruidos del motor del avión y del baño pueden ser altos.



Mientras la señal de abrochar el cinturón no esté encendida, puedes tomar pausas activas durante el vuelo, caminar por el pasillo y estirarte.



Acompañante en el avión

06.



Facilítale a tu familiar el uso de elementos para reducir el estrés durante el viaje, reemplazándolos cada cierto tiempo para evitar el aburrimiento.



En caso de una posible crisis emocional, avisa a la tripulación para que puedan apoyarte en el manejo de la situación.



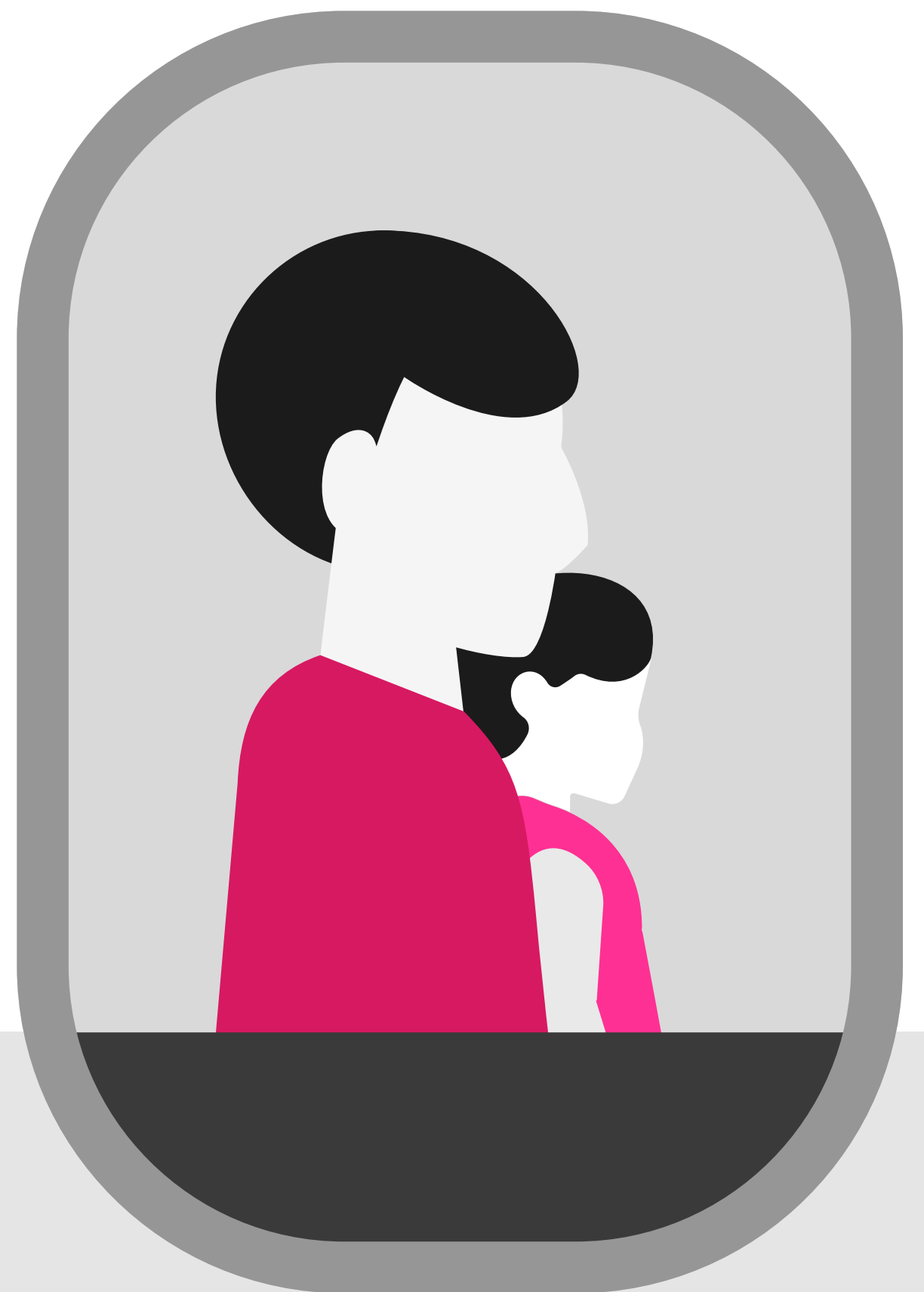
Realiza actividades distractoras con tu familiar. Cuéntale o dibújale historias relacionadas con su viaje o destino.



Si presenta dificultades de memoria, recuérdale el lugar en el que se encuentran, el destino y las próximas actividades a lo largo del vuelo.



Ante cualquier alteración de tu familiar, mantén la calma. La tripulación estará atenta para apoyarte en lo que necesites.



Si lo deseas, puedes informarnos sobre cualquier condición que tú o tu familiar tengan a través de nuestros canales:



Web: durante el flujo de compra o desde “Gestiona tu reserva”



Contact center: comunícate directamente con nosotros y recibe apoyo de nuestros asesores.

En el aeropuerto de destino

07.



Te recomendamos esperar a que finalice el abordaje para salir con tranquilidad y a tu propio ritmo, pues se pueden presentar filas y tiempos de espera mientras los demás pasajeros desabordan.



Si tienes maleta facturada, deberás recogerla en las bandas de equipaje. Mientras esperas, puedes estirarte un poco, tomar algo de líquido, ir al baño o caminar alrededor.



Procesos de seguridad y migración

- Recuerda tener todos tus documentos a la mano al momento de cruzar estos puntos.
- Mientras esperas en las filas, puedes realizar algún juego mental o conversar con tu acompañante sobre las siguientes actividades del viaje.



Lifesense

avianca